

Adviesraad Sociaal Domein



Aan het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Rijswijk

Onderwerp: Advies Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021

Datum: 21 september 2022

Geacht college,

De ASD Rijswijk heeft de rapportages Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021 in goede orde ontvangen. Wij waarderen dat er een breder onderzoek heeft plaatsgevonden: zowel kwantitatief als kwalitatief en met betrekking tot de Coronaperiode.

De ASD Rijswijk maakt zich wel zorgen over de lagere scores die zijn te zien op veel onderzochte onderdelen in de kwantitatieve rapportage, zowel ten opzichte van 2020 (óók een Coronajaar) als de referentiegemeenten. Het aandeel respondenten dat niet tevreden is, is toegenomen.

In de vergadering van 14 september 2022 zijn onze vragen en zorg over deze resultaten met een vertegenwoordiger van de gemeente besproken. De antwoorden geven ons vertrouwen dat de gemeente gepaste acties onderneemt zodat de tevredenheid over het contact met de gemeente en het effect van de ondersteuning op de kwaliteit van leven weer kan groeien.

Aanvullend wil de ASD nog een aantal opmerkingen inbrengen.

Dit jaar is gelijktijdig met het kwantitatief onderzoek ook een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. De waarde van een kwalitatief onderzoek kan naar onze mening aan waarde winnen als dit ná het kwantitatief onderzoek wordt uitgevoerd, als nadere verdieping over aspecten die opvallen. Bijvoorbeeld de blijvend lage tevredenheid onder rolstoelgebruikers: wat gaat hier achter schuil? Door in gesprek te gaan met de gebruikers kan dit in beeld worden gebracht.

In verschillende figuren en tabellen is te lezen dat het aandeel mensen is gegroeid dat niet weet waar ze moesten zijn met hun hulpvraag, niet weet hoe men bepaalde problemen moet oplossen, of hun problemen niet meer kunnen overzien. Verder valt de stijging op van verwijzingen naar de gemeente via huisarts of andere zorgverlener.

Dit roept bij ons de vraag op: hoe moeten wij in dit licht de bekendheid, zichtbaarheid en rol van het sociaal wijkteam zien?

Om de resultaten van het onderzoek nog beter te kunnen interpreteren is ons advies om ook aantallen voor iedere groepsvergelijking te vermelden (eventueel als bijlage). Want door te rekenen met percentages kan een verkeerd beeld ontstaan, zeker als het gaat om lage aantallen respondenten in een groep.

Verder zou het zeer inzichtelijk zijn om de statische analyse mee te nemen, om de uitspraken die

worden gedaan naar aanleiding van de getallen te onderbouwen. Een hoger getal van een groep in relatie tot een andere groep wil namelijk niet zeggen dat er ook een verschil tussen groepen is.

Tot slot vraagt de ASD te letten op de digitale toegankelijkheid van vragenlijsten bij dit soort onderzoeken. Zo blijken problemen bij de digitale versie van het Cliëntervaringsonderzoek. Als iemand niet met een muis kan werken vanwege een beperking en alles doet met toetsenbordbediening, dat reageert de vragenlijst helaas niet overal op deze manier van werken. Hierdoor kan men niet naar de volgende vraag en strandt het invullen van de vragenlijst. In dit digitale tijdperk kan en moet dit echt beter.

Wij zijn benieuwd naar uw reactie met betrekking tot onze opmerkingen. Wilt u die vanwege het digitale werken ook mailen naar AdviesraadSociaalDomein@rijswijk.nl?

Met vriendelijke groet,

Adviesraad Sociaal Domein Rijswijk

Adviesraad Sociaal Domein, Postbus 5305 2280 HH Rijswijk, AdviesraadSociaalDomein@rijswijk.nl